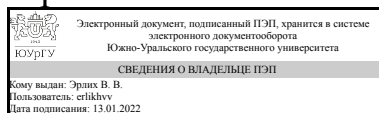


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института  
Институт спорта, туризма и  
сервиса



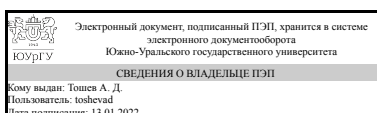
В. В. Эрлих

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П1.11 Концептуальные решения в ресторанном сервисе для направления 43.03.01 Сервис  
уровень Бакалавриат  
профиль подготовки Ресторанный сервис  
форма обучения заочная  
кафедра-разработчик Технология и организация общественного питания

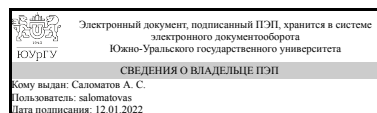
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

Зав.кафедрой разработчика,  
д.техн.н., проф.



А. Д. Тошев

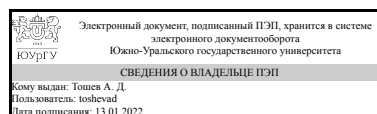
Разработчик программы,  
к.техн.н., доцент



А. С. Саломатов

СОГЛАСОВАНО

Руководитель образовательной  
программы  
д.техн.н., проф.



А. Д. Тошев

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины является ознакомление студента с нормативно-технической документацией, регламентирующей правила разработки и внедрения стандартов обслуживания в ресторане. Задачи: - развитие теоретических положений об услуге общественного питания как потребительской стоимости и выявление закономерностей, связанных с продвижением услуги на рынке и удовлетворением потребностей населения; - разработка научных принципов и правил классификации услуги общественного питания, способствующих внедрению компьютеризации в процессы управления ассортиментом и качеством услуг и совершенствованию информационного обеспечения; - участие в разработке критериев качества услуги общественного питания, которые закладываются в нормативно-технические документы на услуги; - изучение порядка обслуживания посетителей на предприятиях общественного питания, особенности организации обслуживания и предоставления услуг на предприятиях различных типов и классов; - исследование современных методов и форм обслуживания на предприятиях общественного питания; - использование данных передового отечественного и зарубежного опыта по организации обслуживания в ресторанах, барах и кафе, публикуемые в отечественных и зарубежных газетах и журналах.

## Краткое содержание дисциплины

Методика преподавания предмета строится на основе сочетания теоретического и практического обучения. При планировании и проведении занятий использованы такие формы и методы обучения как лекции, семинарские и практические занятия. При изучении дисциплины уделено внимание самостоятельной работе студентов, написанию рефератов, докладов, составлению схем, созданию презентаций, что способствует формированию профессиональных умений и навыков, углублению профессиональной подготовки, организации творческого труда. С целью осуществления контроля знаний и проверки уровня усвоения материала программой предусмотрен зачёт. Перечень вопросов контрольно-измерительных тестов охватывает содержание изученного программного материала, и позволяет сделать заключение об уровне его усвоения студентами.

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)   | Планируемые результаты обучения по дисциплине  |
|---|--|
| ПК-4 ПК-4 Способен владеть методами управления командой проекта по внедрению изменений в сети предприятий питания | Знает: способы осуществления поиска, выбора и использования новой информации в области развития индустрии питания; принципы проектирования предприятий ресторанного бизнеса<br>Умеет: осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития потребительского рынка; составлять техническое задание на проектирование предприятия питания ресторанного бизнеса<br>Имеет практический опыт: в области анализа и оценки результативности системы контроля |

|  |   |
|--|---|
|  | деятельности предприятия ресторанного бизнеса; навыками проверки правильности подготовки технологического проекта, выполненного проектной организацией  |
| ПК-5 Способен владеть методами управления командой проекта по внедрению изменений в сети предприятий питания | <p>Знает: способы осуществления поиска, выбора и использования новой информации в области развития индустрии питания; принципы проектирования предприятий ресторанного бизнеса</p> <p>Умеет: способы осуществления поиска, выбора и использования новой информации в области развития индустрии питания; принципы проектирования предприятий ресторанного бизнеса осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития потребительского рынка; составлять техническое задание на проектирование предприятия питания ресторанного бизнеса</p> <p>Имеет практический опыт: в области анализа и оценки результативности системы контроля деятельности предприятия ресторанного бизнеса; навыками проверки правильности подготовки технологического проекта, выполненного проектной организацией</p> |

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

| Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана  | Перечень последующих дисциплин, видов работ  |
|--|--|
| <p>Деловое общение и основы теории коммуникации,</p> <p>Управление персоналом,</p> <p>Организация предпринимательской деятельности</p> | <p>Организация питания в центрах досуга, гостиничных и ресторанных комплексах,</p> <p>Кулинарный и кондитерский дизайн,</p> <p>История ресторанного дизайна,</p> <p>Проектирование и дизайн предприятий ресторанного бизнеса,</p> <p>Разработка и реализация проектов по повышению конкурентоспособности сети предприятий питания,</p> <p>Производственная практика, преддипломная практика (10 семестр)</p> |

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

| Дисциплина                                   | Требования   |
|--|--|
| Организация предпринимательской деятельности | <p>Знает: правовые аспекты предпринимательской деятельности</p> <p>Умеет: применять на практике полученные знания при организации предпринимательской деятельности на предприятиях сервиса</p> <p>Имеет практический опыт: в планировании хозяйственной деятельности в области сервиса</p> |
| Деловое общение и основы теории              | Знает: Основы планирования сервиса, основы   |

|                       |   |
|-----------------------|---|
| коммуникации          | планирования сервиса Умеет: Составлять план сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, составлять план сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей Имеет практический опыт: Навыками планирования хозяйственной деятельности сервиса, навыками планирования хозяйственной деятельности сервиса  |
| Управление персоналом | Знает: основные источники научно-технической информации; отечественный и зарубежный опыт сервисной деятельности, требования к организации процесса сервиса Умеет: использовать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт сервисной деятельности, проводить анализ требований потребителя; организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов; Имеет практический опыт: навыками использования научнотехнической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; методами сбора, обработки и анализа информации для использования в практической деятельности, навыками организации процесса сервиса и подбора необходимых ресурсов и средств с учетом |

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 12,25 ч. контактной работы

| Вид учебной работы   | Всего часов | Распределение по семестрам в часах |  |
|--|-------------|------------------------------------|--|
|  |             | Номер семестра                     |  |
|  |             | 7                                  |  |
| Общая трудоёмкость дисциплины  | 72          | 72                                 |  |
| <i>Аудиторные занятия:</i>   | 8           | 8                                  |  |
| Лекции (Л)   | 4           | 4                                  |  |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ) | 4           | 4                                  |  |
| Лабораторные работы (ЛР)   | 0           | 0                                  |  |
| <i>Самостоятельная работа (СРС)</i>  | 59,75       | 59,75                              |  |
| с применением дистанционных образовательных технологий                     | 0           |                                    |  |
| Технологические процессы в сервисе (подготовка к докладу)                  | 59,75       | 59.75                              |  |
| Консультации и промежуточная аттестация                                    | 4,25        | 4,25                               |  |
| Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)                                   | -           | зачет                              |  |

#### 5. Содержание дисциплины

| № раздела | Наименование разделов дисциплины  | Объем аудиторных занятий по видам в часах |   |    |    |
|-----------|---|---|---|----|----|
|           |   | Всего                                     | Л | ПЗ | ЛР |
| 1         | Общая характеристика стандартов обслуживания                                | 1   | 1 | 0  | 0  |
| 2         | Характеристика торговых помещений и их роль в обслуживании клиентов         | 1   | 1 | 0  | 0  |
| 3         | Информационное обеспечение процесса обслуживания в ресторане                | 1   | 1 | 0  | 0  |
| 4         | Этапы разработки стандартов обслуживания                                    | 1   | 1 | 0  | 0  |
| 5         | Этапы внедрения стандартов обслуживания                                     | 1   | 0 | 1  | 0  |
| 6         | Общие принципы применение стандартов обслуживания потребителей в ресторанах | 1   | 0 | 1  | 0  |
| 7         | Разработка и внедрение стандартов обслуживания приемов и банкетов           | 1   | 0 | 1  | 0  |
| 8         | Разработка стандартов обслуживания в социально-ориентированных предприятиях | 1   | 0 | 1  | 0  |

### 5.1. Лекции

| № лекции | № раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия             | Кол-во часов |
|----------|-----------|---|--------------|
| 1        | 1         | Общая характеристика стандартов обслуживания                        | 1            |
| 2        | 2         | Характеристика торговых помещений и их роль в обслуживании клиентов | 1            |
| 3        | 3         | Информационное обеспечение процесса обслуживания в ресторане        | 1            |
| 4        | 4         | Этапы разработки стандартов обслуживания                            | 1            |

### 5.2. Практические занятия, семинары

| № занятия | № раздела | Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара         | Кол-во часов |
|-----------|-----------|---|--------------|
| 5         | 5         | Этапы внедрения стандартов обслуживания                                     | 1            |
| 6         | 6         | Общие принципы применение стандартов обслуживания потребителей в ресторанах | 1            |
| 7         | 7         | Разработка и внедрение стандартов обслуживания приемов и банкетов           | 1            |
| 8         | 8         | Разработка стандартов обслуживания в социально-ориентированных предприятиях | 1            |

### 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

### 5.4. Самостоятельная работа студента

| Выполнение СРС  |  |         |              |
|---|--|---------|--------------|
| Подвид СРС  | Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс   | Семестр | Кол-во часов |
| Технологические процессы в сервисе (подготовка к докладу) | Чернова, Е. В. Ресторанное дело : учебное пособие / Е. В. Чернова. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2021. — 260 с. — ISBN 978-5-6044302-2-4. — Текст : | 7       | 59,75        |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/146839">https://e.lanbook.com/book/146839</a> (дата обращения: 12.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей. |  |  |
|--|--|--|--|

## 6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

### 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

| № КМ | Семестр | Вид контроля             | Название контрольного мероприятия | Вес | Макс. балл | Порядок начисления баллов                   | Учитывается в ПА |
|------|---------|--------------------------|-----------------------------------|-----|------------|---|------------------|
| 1    | 7       | Промежуточная аттестация | 1                                 | -   | 100        | В соответствии с порядком начисления баллов | зачет            |

### 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Не предусмотрены

### 6.3. Оценочные материалы

| Компетенции | Результаты обучения   | № КМ |
|-------------|---|------|
|             |   | 1    |
| ПК-4        | Знает: способы осуществления поиска, выбора и использования новой информации в области развития индустрии питания; принципы проектирования предприятий ресторанного бизнеса   | +    |
| ПК-4        | Умеет: осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития потребительского рынка; составлять техническое задание на проектирование предприятия питания ресторанного бизнеса  | +    |
| ПК-4        | Имеет практический опыт: в области анализа и оценки результативности системы контроля деятельности предприятия ресторанного бизнеса; навыками проверки правильности подготовки технологического проекта, выполненного проектной организацией  | +    |
| ПК-5        | Знает: способы осуществления поиска, выбора и использования новой информации в области развития индустрии питания; принципы проектирования предприятий ресторанного бизнеса   | +    |
| ПК-5        | Умеет: способы осуществления поиска, выбора и использования новой информации в области развития индустрии питания; принципы проектирования предприятий ресторанного бизнеса осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития потребительского рынка; составлять техническое задание на проектирование предприятия питания ресторанного бизнеса | +    |
| ПК-5        | Имеет практический опыт: в области анализа и оценки результативности системы контроля деятельности предприятия ресторанного бизнеса; навыками проверки правильности подготовки технологического проекта, выполненного   | +    |

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

а) *основная литература:*

Не предусмотрена

б) *дополнительная литература:*

1. Гостиница и ресторан: бизнес и управление офиц. русскоязыч. изд.: 16+ ООО "Изд-во Хоспитэлити" журнал. - М., 2002-2015
2. Алкогольная продукция. Ликероводочные изделия, коньяк и коньячные спирты: Утв. до 01.03.05 г. Сб. - М.: ИПК Издательство стандартов, 2005. - 231 с. ил.

в) *отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:*

Не предусмотрены

г) *методические указания для студентов по освоению дисциплины:*

1. Проектирование предприятий общественного питания [Электронный ресурс] : учеб. пособие к выполнению выпускной квалификац. работы / Е. И. Щербакова, А. С. Саломатов ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Технология и орг. общественного питания ; ЮУрГУ

*из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:*

1. Проектирование предприятий общественного питания [Электронный ресурс] : учеб. пособие к выполнению выпускной квалификац. работы / Е. И. Щербакова, А. С. Саломатов ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Технология и орг. общественного питания ; ЮУрГУ

### Электронная учебно-методическая документация

| № | Вид литературы            | Наименование ресурса в электронной форме          | Библиографическое описание   |
|---|---------------------------|---|--|
| 1 | Основная литература       | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Чернова, Е. В. Ресторанное дело : учебное пособие / Е. В. Чернова. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2021. — 260 с. — ISBN 978-5-6044302-2-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/146839">https://e.lanbook.com/book/146839</a> (дата обращения: 12.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.                                      |
| 2 | Дополнительная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Изосимова, И. В. Искусство обслуживания в ресторанных заведениях : учебное пособие / И. В. Изосимова, О. М. Сергачева. — Красноярск : СФУ, 2021. — 172 с. — ISBN 978-5-7638-4249-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/181586">https://e.lanbook.com/book/181586</a> (дата обращения: 12.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей. |

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Не предусмотрено